

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EVENTOS DEPORTIVOS
CASO: UNIVERSIADA NACIONAL 2019**

Por

VÍCTOR ANDRES PADILLA URQUIDI

**PRODUCTO INTEGRADOR
TESINA**

Como requisito parcial para obtener el grado de
**MAESTRÍA EN ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE
CON ORIENTACIÓN EN GESTIÓN DEPORTIVA**

San Nicolás de los Garza, Nuevo León

Junio 2020



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E
INVESTIGACIÓN



Los miembros del Comité de Titulación de la Maestría en Actividad Física y Deporte integrado por la Facultad de Organización Deportiva, recomendamos que el Producto Integrador en modalidad de Tesina titulada “PERCEPCION DE LA CALIDAD EN EVENTOS DEPORTIVOS CASO: UNIVERSIADA NACIONAL 2019.” realizada por el L.E.D. Víctor Andres Padilla Urquidi, para que sea aceptado para su defensa como oposición al grado de Maestría en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión Deportiva.

COMITÉ DE TITULACIÓN

Dra. Raquel Morquecho Sánchez
Asesor Principal

Dr. José Alberto Pérez García
Co-Asesor

Dra. Erika Alexandra Gadea Cavazos
Co-Asesor

Dra. Blanca R. Rangel Colmenero
Subdirección de Estudios de Posgrado e
Investigación de la FOD

San Nicolás de los Garza, Nuevo León, Junio 2020

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar hasta este momento,
el cual es de suma importancia en mi vida académica como en lo profesional.

A mis padres, Hugo Padilla y Nancy Urquidi que hoy en día,
soy lo que soy gracias a ellos, que, a pesar de todo, siempre he recibido su apoyo.

A mi hermana, por compartir su vida conmigo,
por su apoyo incondicional, porque siempre está en los momentos importantes conmigo
y porque me ayuda a tratar de ser mejor todos los días.

A mi hijo Sebastián, porque a pesar de la distancia es el,
el motor que me inspira a seguir a delante todos los días.

A los docentes de la Licenciatura en Entrenamiento Deportivo
en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez
que estuvieron pendiente de mi durante toda la maestría.

A todos ellos gracias por estar presente y ser parte de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Primero que nada, agradezco a Dios por darme la oportunidad de seguir con mis estudios a pesar de todas mis circunstancias. Por permitirme realizar un posgrado fuera de casa y también ayudarme a seguir creciendo en el ámbito personal como en el profesional.

Agradezco a mis padres Hugo Padilla y Nancy Urquidi que con su valioso esfuerzo hicieron todo lo posible por mantenerme en la escuela y la ciudad como foráneo.

A mi asesora y tutora a la Dra. Raquel Morquecho Sánchez, quien, con su tacto, paciencia y comprensión me ha guiado de una forma excelente.

FICHA DESCRIPTIVA

Universidad Autónoma de Nuevo León

Facultad de Organización Deportiva

Fecha de Graduación: Junio 2020

L.E.D. VÍCTOR ANDRES PADILLA URQUIDI

Título del Producto Integrador: “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EVENTOS DEPORTIVOS CASO: UNIVERSIADA NACIONAL 2019.”

Número de páginas: 66

Candidato para obtener el Grado de Maestría en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión Deportiva

RESUMEN (200 PALABRAS)

En el ámbito de la gestión deportiva, la calidad de servicios deportivos y la satisfacción de los usuarios es un área de gran desarrollo continuo. En la presente investigación se utilizó el cuestionario de QUNISPORT para ser aplicado por medio de encuestas y evaluar la percepción de la calidad en un evento nacional universitario llevado a cabo en Mérida, Yucatán. Para este trabajo se aplicó una de las técnicas más comunes para entender dicho concepto en los servicios deportivos. Se analizaron 308 participantes / atletas (188 hombres y 120 mujeres) de los cuales se obtuvo una serie de resultados que surgieron de manera espontánea. La escala de calidad percibida en el instrumento aplicado consta de 5 dimensiones: Confort de las áreas deportivas, Interacción con el entrenador, Gestión del servicio deportivo, Características del programa de actividades y Comodidad de baños / vestidores. Los resultados arrojados nos servirán para tomarlos como un indicador de la mejora continua para este tipo de eventos, específicamente de las próximas Universiadas Nacionales.

FIRMA DE ASESOR PRINCIPAL: _____



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Justificación.....	3
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO I.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
Concepto de calidad	6
Calidad percibida.....	7
Calidad total	8
Mejora Continua.....	9
Antecedentes de Calidad	10
Etapas de calidad	11
Gestión de la calidad	13
Principios de la gestión de la Calidad.....	13
Instrumentos de gestión de la calidad en servicios deportivos	14
Gestión de la calidad en eventos deportivos	28
CAPÍTULO II	30
MARCO METODOLÓGICO.....	30
Diseño.....	30
Muestra	30
Instrumento.....	31
Procedimiento.....	34
Análisis estadístico	34

CAPÍTULO III	35
RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV	50
DISCUSIÓN	50
CAPITULO V	52
CONCLUSIÓN	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	60
ANEXO 1. Cuestionario de calidad percibida QUNISPORT	60
ANEXO 2. Evidencias del trabajo de campo en la aplicación de encuestas.	65
EVALUACIÓN DE PRACTICAS	66
RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de los participantes por género	31
Figura 2. Actividad deportiva practicada.	35
Figura 3. Situación Actual de los atletas participantes.	36
Figura 4. La instalación deportiva universitaria se encuentra en una adecuada ubicación (ítem 1).	37
Figura 5. El área de recepción es adecuada (ítem 4).	38
Figura 6. Cuando se le presenta un problema, la disposición de ayudarlo por parte del personal de la organización, es oportuna (ítem 6).	39
Figura 7. El trato que recibe del personal de la organización es amable (ítem 7).	40
Figura 8. Las dimensiones de las áreas deportivas donde realiza la actividad son adecuadas (ítem 8).	41
Figura 9. En las áreas cerradas la temperatura es adecuada (ítem 10).	42
Figura 10. El material deportivo está en buenas condiciones (balones, colchonetas, conos, etc.) (ítem 16).	43
Figura 11. Las dimensiones de los vestidores son adecuadas para su comodidad. (ítem 18).	44
Figura 12. La limpieza en los vestidores es correcta. (ítem 25).	45
Figura 13. El horario de las competencias es el adecuado. (ítem 26).	46
Figura 14. Las competencias se realizan puntuales durante la jornada deportiva (ítem 29).	47
Figura 15. La organización de las competencias en las que participa se ajusta a sus necesidades (ítem 30).	48
Figura 16. La comunicación es buena entre el deportista y el personal de la organización (ítem 31).	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala de medición de la calidad en el ámbito deportivo.	16
Tabla 2. Criterios de pertinencia del análisis factorial exploratorio (AFE)	32
Tabla 3. Fiabilidad del instrumento	33

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Áreas que componen el cuestionario Neptuno.....	27
---	----

INTRODUCCIÓN

La actividad física y el deporte tienen un interés social y público importante, debido a que generan beneficios en las personas respecto a su salud, educación, aspectos éticos y sociales, así como los económicos y laborales en la sociedad, que son evidentes y demostrados en múltiples estudios e investigaciones. Pero si la actividad física y deporte no es guiada, diseñada, planificada, desarrollada, organizada o evaluada por una persona con titulación de actividad física y deporte oficial específica, los beneficios se pueden convertir en perjuicios y riesgos para la salud, la seguridad y la educación de los ciudadanos y para la sociedad; además de determinar la calidad de los servicios de la actividad física y deporte (Campos 2007).

En México la gestión deportiva según Holtz (2013) se encuentra retrasada en relación con otros países como por ejemplo en España, además se menciona que existe una falta de conciencia respecto a este tema, ya que la población debe de involucrarse más, los dirigentes deberían de estar mejor preparados, también asegura que hace falta entender la gestión en las entidades estatales, pero también dejar de politizar el deporte para que funcione mejor, pues la política no se puede mezclar con el deporte.

El interés actual de todo tipo de organizaciones por la calidad de los servicios obedece a diversas razones basadas en el concepto de la excelencia, como lo son, el aumentar la incorporación de nuevos clientes, fidelizar a los usuarios / clientes actuales, ofrecer oportunidades objetivas para la mejora y el desarrollo organizacional, optimizar la relación costes / beneficios, así como la imagen institucional, fortaleciendo la permanencia de sus miembros (Reboloso 1999).

Entre otras cuestiones, uno de los principales problemas de la gestión deportiva es que no se tiene un seguimiento o no se analizan los puntos fuertes o débiles y por ende no se identifican sus problemas físicos además de que no se tienen estándares o planes de desarrollo, todo esto a causa de una estrategia integral (García 2013).

Dado el interés social, económico y mediático en el deporte, son numerosos los acontecimientos deportivos de mayor espacio, que se celebran. Independientemente del alcance y complejidad que estos puedan tener, su organización exige conocer el deporte protagonista del evento, la capacidad de su gestión y el rigor en su puesta en práctica.

Organizar y celebrar un campeonato mediante un sistema de puntos cada año, una carrera popular de unas horas de duración o hasta unos juegos olímpicos, requieren de cantidades considerables de recursos humanos, materiales económicos que hay que gestionar y coordinar (Magaz & Fanjul, 2012).

Diversos autores (Andreff, 1981; Szymanski, 2009; Desbordes, 2000; Mullin, Hardy & Sutton, 2007; Heineman, 1998; Mestre 1995;), nos dicen que el deporte no solo se trata de considerarlo como una actividad física sino también como un producto a comercializar y que está sujeto a transacciones económicas y relaciones jurídicas, como un negocio. En este sentido el deporte le ha abierto campo para desarrollar en el ámbito del conocimiento en torno a la economía, el marketing o la gestión deportiva y la publicación de diversos estudios

Los eventos deportivos son innumerables a todos los niveles, de tanto a pequeña como a gran escala, los cuales se celebran cada año en diferentes países, regiones y localidades de todo el mundo, siendo de los más destacables los Juegos Olímpicos o bien los mundiales de futbol soccer organizados por la FIFA (Fernández, 2014). En la actualidad la gran demanda de participantes de las actividades deportivas y la importancia de la gestión en la organización de los diferentes eventos deportivos hacen necesaria la elaboración de un plan estratégico de gestión para buscar la calidad y el bienestar de dicha población. Desde el planteamiento se crea la necesidad de analizar la importancia de la Gestión integral de la calidad que podríamos describir como un conjunto de procedimientos y estrategias importantes en la búsqueda, manejo y dirección de la mejora continua. (González et, al. 2011).

Para llevar a cabo el presente estudio, el trabajo se encuentra estructurado en 5 capítulos. En el capítulo 1 se presenta el Marco Teórico, el cual consta de las definiciones de los conceptos utilizados en la investigación, así como algunos antecedentes. El capítulo II consta del Marco Metodológico donde se habla del diseño de la investigación, la muestra, el instrumento utilizado, así como el procedimiento y por último el análisis estadístico. Los resultados pertenecen al capítulo III, la discusión al capítulo IV y finalmente en el V tenemos la conclusión de la investigación junto con referencias y algunos anexos.

Justificación

Hoy en día en la sociedad, el usuario se ha convertido en la clave principal de la evaluación de la eficiencia y eficacia de una organización (Morquecho et, al. 2016). Según Quintanilla en 2002 nos habla sobre la calidad del servicio y de la satisfacción de los usuarios la cual es una de las principales áreas de estudio del comportamiento, dado que el rendimiento de las organizaciones es valorado por las propias personas que adquieren y utilizan estos bienes de consumo o servicios, para esto, el realizar una gestión adecuada de la calidad es necesario conocer que necesidades, expectativas y percepciones tienen las personas en sus actividades de consumo.

En la actualidad el concepto de calidad en las organizaciones deportivas es de vital importancia para estas, ya que se ha establecido como uno de los parámetros necesarios para lograr el éxito, de tal motivo es primordial analizar y conocer sus dimensiones para que las organizaciones desarrollen una mejora continua en el servicio. Las organizaciones que están dispuestas a seguir desarrollándose en la mejora continua, como el sistema de gestión, deben de tener la capacidad para brindar lo necesario como motivaciones e intereses de las diferentes ramas que intervienen en el proceso.

La presente investigación surge de la necesidad de evaluar la calidad que perciben los estudiantes / atletas participantes de la Universiada Nacional 2019, con el propósito de conocer las percepciones de estos, según; su género, edad y el deporte que practican, así como el valorar la efectividad de la adaptación de un test al contexto universitario.

Esta investigación pretende proporcionar información que será utilidad a la comunidad universitaria que desee ser sede de las siguientes Universiadas Nacionales para mejorar la organización de dicho evento.

Por otra parte, la investigación contribuye a ampliar los datos sobre la percepción de la calidad en eventos deportivos para la comparación o bien correlación con otros estudios realizados y así analizar sus posibles variantes. A su vez la investigación tiene una utilidad metodológica, ya que a partir de esta se podrán realizar futuras investigaciones, de manera que harán posible el análisis o comparaciones en diferentes

periodos. La investigación es viable, pues se dispone de los recursos necesarios para llevarla a cabo.

Estudios realizados por Zardoya et al. en 2004 nos habla sobre el valor de cuestionarios como el SERVQUAL, que dentro de la Psicología Deportiva es de importancia para el análisis y la gestión de la calidad del servicio en las organizaciones deportivas por su relación con la fidelización como ha quedado patente en diversos estudios procedentes de la gestión sanitaria.

Según Parasuraman & Berry (1998) en la prestación de servicios del área deportiva se considera como calidad percibida como una actitud duradera a lo largo del tiempo, mientras que por otro lado la satisfacción es un juicio transitorio ante un servicio específico. En esta investigación se evalúa la calidad percibida por los atletas que participan en la Universiada nacional 2019 con sede en la Universidad Autónoma de Yucatán. Este tema es comúnmente investigado, pero es mayormente dirigido a los espectadores de los eventos deportivos.

Objetivo General

Evaluar la calidad percibida por los usuarios de la Universiada Nacional 2019.

Objetivos Específicos

- Conocer y evaluar las percepciones los usuarios que participan en las actividades deportivas universitarias.
- Conocer las percepciones según el género, edad y deporte practicado.
- Valorar la efectividad de la adaptación del QUNISPORT mx al contexto deportivo universitario.
- Estimar el ajuste, fiabilidad y validez del instrumento.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Concepto de calidad

La palabra calidad se define como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. En esta definición se establecen dos elementos importantes a destacar en su caso de estudio. El primero hace referencia a características o propiedades, y el segundo a su bondad para poder valorar algo a través de esta (Duque Oliva, 2005).

Cubillos & Rozo (2009) explican que el concepto de calidad es inherente a la esencia del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, este ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible se obtiene una ventaja competitiva sobre sus congéneres y más específico en el entorno en el que se desenvuelve.

Según Juran (1990) la palabra calidad tiene múltiples significados, pero dos de los más importantes son los siguientes; 1) la calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y por eso brindan satisfacción del producto, 2) calidad consiste en libertad después las deficiencias.

La calidad es una de las aspiraciones de mayor valor que puede manifestar una entidad, ya que esto es un reflejo de las concepciones, valores y metas que una empresa se puede trazar y a su vez perseguir (Calleja Pérez, 2007).

Adicionalmente se presentan las siguientes definiciones del mismo concepto. Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios, en características medibles; solo de esta forma un producto podrá ser diseñado y fabricado para darle la satisfacción a un cliente o usuario el cual pagará el precio para poder obtenerlo; la calidad puede estar definido solamente en términos de la gente (Díaz Valenzuela, 2015).

Calidad percibida

Para la realización del presente trabajo se ha tomado en cuenta el concepto de calidad, y a partir de algunos enfoques centrados en la percepción del cliente. Adillón y Fransi (2003) dicen que la empresa, institución u organización debe de conocer a la perfección las expectativas de sus clientes para que de esta forma se pueda estructurar de mejor manera la calidad de un servicio.

Las percepciones del servicio resultan vitales para el éxito de las organizaciones, pues se relacionan con la satisfacción lealtad y las intenciones futuras de los clientes (Cronin, Brady y Hult, 2000).

La calidad percibida es un elemento global, mientras que la satisfacción del cliente es una medición específica de la transacción experimentada (Parasuraman et al., 1994).

La calidad de servicio percibida es el resultado de comparar la calidad esperada con la calidad recibida por el cliente, esto quiere decir que, se basa en la comparación de las expectativas del cliente como con el resultado final del servicio (Grönroos, 1984). La calidad de servicio percibida se estudia desde el punto de vista del cliente. En 1985 Zeithaml, Berry & Parasuraman desarrollaron un modelo en el cual se entiende la calidad percibida como el resultado de la calidad técnica y la calidad funcional moduladas por la imagen de la organización. Para algunos autores las diferencias entre servicio esperado y el servicio percibido es el resultado de cinco gaps que se producen en el funcionamiento interno de la empresa como consecuencia de no conocer las necesidades o expectativas de los clientes. Parasuraman, Zeithaml y Berry definen vacío o gap como una serie de discrepancias o diferencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores.

Según (Duque Oliva, 2005) una buena evaluación de la calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente, es decir, que esta cumple su satisfacción. También se puede describir como el exceso de expectativas podría generar algún problema con la evaluación de la calidad. Ya sean expectativas, poco realistas contrastadas con la calidad experimentada buena puede terminar en una baja calidad percibida.

Calidad total

González Fiegehen & Espinoza, (2006) explican que si bien el concepto de la Calidad Total se origina en los Estados Unidos, al término de la segunda guerra mundial, esto surge con la idea de mejorar la calidad de la producción de bienes o bien, servicios, pero esto no es muy tomado en cuenta por la sociedad norteamericana. Por otra parte, en Japón lo aplican a partir de los años 50's para revitalizar con éxito su alcaida industria postguerra, pero fue a principios de los años 80's cuando el concepto de Gestión de Calidad Total comenzó a recibir creciente atención en empresas e instituciones de educación superior en los Estados Unidos.

La sociedad actual transita por cambios constantes, los cuales exigen a las instituciones u organizaciones nuevos retos y metas en su quehacer cotidiano. Esto se refiere a una revolución donde la calidad, la información y el conocimiento se muestran como los recursos esenciales para garantizar un buen desempeño institucional. Sin embargo, para lograr este propósito, resulta de vital importancia la rectificación de los procedimientos de trabajo y la readaptación de los productos o servicios de información que brinda la institución. Es por esto que este ámbito que la aplicación de la Calidad Total nos resulta una vía efectiva para que estas instituciones y sus productos o servicios se adecuen a profundas transformaciones que nos trae el futuro (Marilyn Calleja 2007)

Según Santos & Álvarez (2007) definen que el concepto de gestión de la calidad total se desarrolla con el objetivo de impulsar la gestión de la calidad en las organizaciones de un modo global y a su vez que también sea integrador. Se defiende desde el punto académico como profesional, y su potencial para ejercer un efecto positivo en las actividades de las empresas y, por ende, el logro de ventajas competitivas.

Valdés en (2002) explica que las bibliotecas, las unidades y otras instituciones de información necesitan de los procesos de gestión de la calidad total para perfeccionar productos y servicios que ofrecen, como condición esencial para mantenerse o desaparecer.

Entonces se puede definir que la calidad total es una herramienta de la gestión, por medio de la cual, una empresa puede satisfacer las necesidades y expectativa de sus clientes, usuarios y la sociedad en general, utilizando de los recursos de los cuales dispone.

Mejora Continua

En una organización, empresa o en cualquier parte de esta, se proporciona una serie de servicios, los cuales consume un cliente (ya sea interno o externo). Para la entrega de este servicio o producto, estas organizaciones deben de ejecutar algún proceso. La satisfacción del cliente, se basa en su percepción de la calidad y está influenciada por las acciones que tome una organización. Estas acciones se deben de desprender indicadores los cuales evalúan la calidad de los procesos y productos, los cuales generan o contribuyen a la mejora continua.

El termino *Kaizen* es definido por Masaaki Imai en dos de sus libros; esta es una palabra japonesa la cual significa mejoramiento, es una palabra la cual ha sido intentada de explicar y describir por diferentes autores en diferentes perspectivas, el mismo Imai la define como: “Mejoramiento y más aún, mejoramiento continuo que involucra a todos, a gerente, así como a los trabajadores por igual”. La palabra Kaizen se basa en dos ideologías japonesas que significan Kai = Cambio, Zen= Bueno (para mejorar), es decir Mejora Continua o principio de Mejora Continua. Otra línea de autores indica que el Kaizen o la Mejora Continua, puede ser entendido como un elemento más de la Gestión de la Calidad Total, caracterizado por la participación de empleados en la solución de problemas que surgen con el trabajo cotidiano (Suárez & Miguel, 2009).

Nogueira, Medina, & Hernández (2009) explican que la existencia de un proceso de la Mejora Continua son las funciones de las capacidades de la organización se analicen y mejoren los procesos de la misma, sobre la base de establecer un orden sustentado en “invertir la mejora” en aquellos procesos que aporten a la eficacia (cumplimiento de los objetivos estratégicos y enfoque al cliente) o la eficiencia (capacidad de mejora en el aporte de valor añadido, altamente repetitivos o con altas desviaciones con respecto a lo esperado)

Nos sirve de enfoque para la mejora de procesos operativos que se basan en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas. Aquí se puede aplicar la reducción de costos en conjunto de otros factores que permitan la optimización. Se tiene como objetivo mejorar la competitividad de la empresa u organización a través de la productividad sobre algún tiempo especificado. En la mejora continua se trabaja para implementar el monitoreo y la medición de desempeño, esto quiere decir que sirve para identificar, medir o simplemente controlar los procesos empresariales.

Antecedentes de Calidad

Morales, en 2009 menciona que el modelo SERVQUAL es una de las herramientas más utilizadas para la evaluación de la calidad de los servicios. La herramienta definida en este modelo está compuesta por cinco dimensiones: *Fiabilidad*; la cual se define como la prestación del servicio prometido de modo cuidado y estable en el tiempo. *Capacidad de respuesta*; disposición del personal para prestar ayuda y servicio rápido a los usuarios. *Seguridad*; atención y habilidades dispensadas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza. *Empatía*; capacidad para entender la perspectiva del usuario. *Aspectos tangibles*; apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Gadea, Morquecho, Perez, & Morales, 2018 presentan la adaptación del modelo SERVQUAL al ámbito educativo, para evaluar la calidad de servicio brindado a los estudiantes de bachillerato en el estado de Nuevo León, México. El cuestionario fue aplicado a 1501 alumnos (853 mujeres y 648 hombres) siendo el 59% mujeres y el 41% hombres. El rango de edad de la muestra oscila entre los 15 y los 18 años de edad, estudiantes pertenecientes a 8 instituciones académicas de la Universidad Autónoma de Nuevo León, en México, de distintas zonas del área metropolitana de dicho lugar. Los resultados encontrados en el análisis factorial mixto y confirmatorio son satisfactorios para su aplicación en el ámbito educativo. Éstos resultados apoyan la existencia de una estructura factorial estable y parsimoniosa, con índices de ajuste óptimos.

Mosquera-González et al., 2019, presenta una investigación, con enfoque cuantitativo, tiene como objetivo medir los factores asociados a la calidad en el servicio

en Centros de Acondicionamiento Físico (CAF), a partir del modelo SERVQUAL. Para ello, se propone un modelo estructural, que contempla las 5 dimensiones del SERVQUAL, al que se le realizó un análisis para valorar su capacidad explicativa en este tipo de servicios. Se empleó una muestra de 279 usuarios de CAF; el instrumento de recolección consta de 20 ítems que posteriormente se agruparon en 5 constructos: confiabilidad; bienes tangibles/infraestructura; responsabilidad; servicio recibido (en términos de seguridad) y servicio esperado (en términos de empatía). Los resultados arrojaron que el modelo propuesto es significativo al momento de explicar el fenómeno estudiado, puesto que las 10 relaciones hipotéticas planteadas superan el umbral de significancia, siendo la asociación entre fiabilidad y elementos tangibles la de mayor grado, con un coeficiente V de Cramer de 0.806. Con lo anterior, se arroja evidencia a favor del uso de modelos basados en el SERVQUAL, para la medición de la calidad en tipos de servicios deportivos.

Berrocal, Morales-Sánchez, Morquecho, & Hernández-Mendo, en 2013 también presentan este trabajo donde se muestra una adaptación del modelo SERVQUAL al ámbito de la enseñanza secundaria, concretamente al área de educación física. Los resultados encontrados apoyan la existencia de una estructura factorial estable y parsimoniosa, con índices de ajuste aceptables. El cuestionario fue administrado a 175 alumnos-as de Segundo Ciclo de ESO y de Bachillerato de un Instituto de Enseñanza Secundaria de Málaga- España (74 alumnos-as de 3º ESO; 56 alumnos-as de 4º ESO; 45 alumnos-as de 1º Bachiller).

Etapas de calidad

Morales & Hernández (2004) mencionan que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento del consumidor, dado que el rendimiento de las organizaciones de servicios es valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes como consumo. Es por esto la importancia del punto de vista de los clientes el producto y servicio que se les proporciona la misma organización, para que de esta manera se pueda realizar la gestión adecuada de la calidad.

Es importante, revisar los distintos significados generales sobre la calidad:

- *Calidad como excelencia:* según este término, las organizaciones de los servicios deben de conseguir el mejor de los resultados posibles.
- *Calidad como ajuste de las especificaciones:* esta perspectiva pretende asegurar la precisión de la fabricación de los productos, esto permite una definición más cuantificable y objetiva
- *Calidad como valor:* Se puede definir como las organizaciones que consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, analizar bien los costes que supone seguir unos criterios de calidad, y al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios
- *Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores,* Definir calidad como el grado que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio.

Juran en 1981, define el concepto de Calidad como la aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. Dentro de las principales aportaciones de Cubillos & Roza (2009) encuentra la trilogía de procesos de Juran, los cuales se encuentran interrelacionados:

- Planeación de la calidad: Se refiere a aquel proceso en el que se hacen las preparaciones para cumplir con las metas de calidad y cuyo resultado final es un proceso capaz de lograr las metas de calidad bajo las condiciones de operación,
- Control de la calidad: Es el que permite comparar las metas de la calidad, con la realización de las operaciones y su resultado final es conducir las operaciones de acuerdo con el plan de calidad

Mejora de la Calidad: Es el que rompe los niveles anteriores de rendimiento y desempeño y su resultado final conduce las operaciones o niveles de la calidad marcadamente mejores de aquellos que se han planteado para las operaciones.

Gestión de la calidad

Los orígenes de la gestión de la calidad o *total quality management* salen de Japón cuando después de la segunda guerra mundial la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros, constituye un comité de expertos con el objetivo de mejorar la productividad de la industria japonesa y elevar el nivel de calidad de vida en el país. Es en los años ochenta es cuando toma forma el termino y filosofía de esta. Se considera que la Gestión de la Calidad Total es la fusión de prácticas industriales Japonesas de gestión de la calidad tras la segunda guerra mundial con las ideas propuestas por los principales gurús del occidente de la calidad (González, Mera & Lacoba 2012).

El enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, parte de un concepto de la Gestión de la Calidad como una colección de métodos, utilizables, puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos. Aunque superada, esta aproximación ha sido útil para crear una caja de herramientas que los enfoques posteriores no han cejado de enriquecer. Una línea de opinión concibe la Gestión de la Calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo (Camisón, Cruz, & González, 2006).

Principios de la gestión de la Calidad

Para el logro de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en las empresas, la norma ISO 9000 posee 8 principios que pueden ser utilizados con el fin de direccionar a las empresas a un mejor desempeño. Los 8 principios son:

Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque en sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y la relación mutante beneficiosa con el proveedor (Fontalvo & Vergara 2010).

- Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto estas deben de tener atenciones con estos, comprendiendo sus necesidades y tratando de satisfacer sus necesidades, actuales y futuras, así como también,

satisfacer los requisitos de estos y esforcarse para tratar de superar sus expectativas

- Liderazgo: los líderes establecen la unidad del propósito y la orientación de la organización, ellos deben de crear un ambiente interno en el cual el personal se involucre totalmente en el logro de sus objetivos.
- Participación del personal: en todos los niveles esto es la esencia de una organización y su total compromiso crea posible el compromiso de que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización
- Enfoque basado procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades a realizar y los recursos son relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque en sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos
- Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debe de ser un objetivo permanente.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones se toman basadas en resultados y la toma de análisis e información.
- Relación beneficiosa con el proveedor: la organización y sus proveedores son interdependientes y una relación entre ambos puede crear la capacidad para crear valores.

Instrumentos de gestión de la calidad en servicios deportivos

Un servicio deportivo de calidad es aquel que satisface una necesidad expresada que cumple con las expectativas y posibilidades de los usuarios de los centros deportivos. La medición de la calidad percibida por el consumidor en los servicios deportivos es fundamental para la gestión de los mismos. El conocimiento de las diferentes herramientas de medición de la calidad permitirá a los gestores de instalaciones deportivas analizar las características principales de sus servicios, sus fortalezas y debilidades para mejorar a

largo plazo la satisfacción del cliente y la fidelización del mismo a través de la mejora de calidad de sus servicios.

Los primeros intentos de creación de medición de escalas de calidad fueron desarrollados por Grönroos (1984) con su modelo llamado GM (Grönroos Model) que posteriormente fue adaptado. En la siguiente tabla se presentan varias escalas de medición de la calidad que se han utilizado en el ámbito deportivo por orden cronológico.

Tabla 1*Escala de medición de la calidad en el ámbito deportivo.*

Autores	Instrumentos	No. Dimensiones	Dimensiones	Ambito	No. Item	Alfa De Cronbach
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)	SERVQUAL	5	Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Servicios general	22	$\alpha=0,92$
Theodorakis, Kambitsis, Laios y Koustelios (1991)	modelo SPORTSERV	5	Acceso, fiabilidad, capacidad de respuesta, los tangibles y la seguridad	Calidad de servicio.		No informa valor exacto ($\alpha>0,7$).
Cronin y Taylor (1992)	SERVPERF	5	Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Calidad de servicio	22	$\alpha=0,9098$
Kim y Kim (1995)	modelo QUESC	11	Ambiente, actitud del empleado, fiabilidad,	Sector del fitness en Corea	33	No informa valor

			información disponible, el programa que ofrece, consideraciones personales, el precio, el privilegio, la facilidad, la estimulación y la convivencia.			exacto ($\alpha > 0,7$).
McDonald, Sutton y Milne (1995)	TeamqualTM	5	Tangibles, seguridad, empatía, fiabilidad y responsabilidad.	Equipos deportivos profesionales.	21	No informa valor exacto ($\alpha > 0,7$).
Howat, Crilley, Absher y Milne (1996)	escalas CERM-CSQ	4	Los servicios básicos, la calidad del personal, el servicio en general y los servicios secundarios.	Servicios deportivos y de ocio.	22	No informa valor exacto ($\alpha > 0,7$).

Lunas-Aroca, Mundina y Gómez (1998)	NEPTUNO-1	10	Las clases, el tiempo libre, la limpieza, el entorno náutico, la comida, la comida complementaria, el material náutico, los horarios, la consejería y la teoría.	Calidad en escuelas de vela	27	$\alpha=0,89$
Papadimitriou y Karteroliotis, (2000)	FITSSQ (Fitness and Sport Service Quality).	4	Calidad del instructor, atracción de la instalación y su funcionamiento, la disponibilidad y entrega del programa y otros servicios.	Centros deportivos y fitness privados.	24	Dimensión 1 $\alpha=0,88$; dimensión 2 $\alpha=0,61$; dimensión 3 $\alpha=0,75$; dimensión 4 $\alpha=0,58$.
López (2001)	AQUASERV	4	Profesor, resto de personal,	Centros acuáticos		No informa valor

			infraestructura y gerencia.	públicos y privados.		exacto ($\alpha > 0,7$).
Brady y Cronin (2001)	Modelo jerárquico Multidimensional	3	Calidad de interacción, del entorno, y del resultado.	Servicios deportivos.	30	
Hernández-Mendo (2001)	ICPAF	4	Profesor, instalaciones, actividades y personal e información.	Calidad de programas de actividad física general.	52	Dimensión 1 $\alpha = 0,8301$; dimensión 2 $\alpha = 0,7135$; dimensión 3 $\alpha = 0,7135$; dimensión 4 $\alpha = 0,8293$.
Chang y Chelladurai (2003)	SQFS (Scale of Quality in Fitness Services).	9	Clima, interacción en los programas, gestión, interacciones, interacciones	Servicios fitness	35	No informa valor exacto ($\alpha > 0,7$).

			de los empleados, contacto con los clientes, contacto con el ambiente, fallos del servicio y su solución, percepción de la calidad del servicio.			
Lam, Zhang y Jensen (2005)	SQAS (Service Quality Assesment Scale)	6	Empleados, programas, vestuarios, instalaciones, equipamientos y guardería.	Sector fitness.	31	<p>Dimensión 1 $\alpha=0,94$;</p> <p>Dimensión 2 $\alpha=0,88$;</p> <p>Dimensión 3 $\alpha=0,93$;</p> <p>Dimensión 4 $\alpha=0,84$;</p> <p>Dimensión 5 $\alpha=0,91$;</p> <p>Dimensión 6 $\alpha=0,92$.</p>

Ko y Pastore (2005)	SSQRS (Scale of Service Quality in Recreational Sports)	11	Programa, tiempo, información, interacción cliente-trabajador, interacción entre clientes, cambio físico, valencia, sociabilidad, ambiente, intención y equipamiento	Recreación deportiva.	49	$\alpha=0,70$ (el valor α de varianza de 0,73 y 0,94)
Dhurup, Singh y Surujlal (2006)	modelo HAFSQ (Health and fitness Service Quality Scale)	8	El personal, la programación y los médicos, la convivencia y la difusión de la información, la funcionalidad y el diseño, el ambiente y la accesibilidad, la atracción de la instalación, la	Sector fitness.		Gamma de Sommers y coeficientes de correlación de Pearson.

			seguridad y el apoyo y finalmente la adhesión.			
Calabuig, Quintanilla, Mundana (2008)	NEPTUNO-2	8	Comunicación, toma de decisiones y motivos de asistencia, relaciones sociales, recepción y primera impresión, satisfacción general, valoración de las actividades sentimentales asociado, calidad del servicio	Servicios náuticos	44	$\alpha=0,93$
Calabuig, Quintanilla y Crespo (2008)	EVENTQUA L	4	Los tangibles, el personal, los servicios complementarios	Espectadores de eventos deportivos.	18	No informa valor

			rios y accesibilidad.			exacto ($\alpha > 0,7$).
Nuviala, Tamayo, Nuviala, González y Fernández (2010)	EPOD	4	Técnicos deportivos, actividades, recursos materiales e imagen de la organización.	Servicios deportivos	28	$\alpha = 0,916$
Rial, Varela, Rial y Real (2010)	Qsport-10	2	Personal e instalaciones	Centros deportivos privados.	14	No informa valor exacto ($\alpha > 0,7$).
Galvez y Morales (2011)	CECASDEP	5	Instalación deportiva, espacio deportivo, vestuario, programas de actividades físicas y monitor	Servicios deportivos.	51	($e2 > 0,70$)
Garcia, Cepeda y Martin (2012)	escala CALIDFIT	6	Instalaciones, personal, ambiente, servicios, número y	Sector fitness.	41	$\alpha = 0,822$

			estado de equipamientos.			
Yildiz y Kara (2012)	Qsport-14	3	Personal, instalaciones y calidad de los programas.	Centros deportivos privados.		No informa valor exacto ($\alpha > 0,7$).
Nuviala, Graocruces, Tamayo, Nuviala, Alvarez y Fernandez-Martinez (2013)	modelo EPOD2	8	Entrenador, instalaciones, material deportivo, actividades, comunicación, personal de la organización, satisfacción con la organización y relación calidad/precio.	Servicios deportivos.	25	$\alpha = 0,918$
Serrano-González, Rial, García-García y	QGOLG-9	4	Profesionalidad del personal, Organización y gestión, Instalaciones	Clubes de golf.	25	$\alpha = 0,91$

Gambau (2013)			y Campo o Zona de Juego.			
Angosto (2014)	CAPPEP	2 escalas	Calidad percibida del evento y calidad global.	Eventos deportivos populares.	16	Escala 1 ($\alpha=0,912$) , escala 2 ($\alpha=0,943$)
Prado- Gascó, Bustillo- Casero y Pastor Barceló (2016)	EICD	3	Interacción, entre clientes dentro de las clases, interacción de empleados- clientes dentro del centro, e interacción empleados- clientes fuera del centro.	Calidad en clases dirigidas.	16	$\alpha>0,85$
Morquecho , Morales, Ceballos y Rodríguez (2016)	QUNISPORT	5	Funcionalida d y confort de las áreas deportivas universitarias, Interacción con el entrenador,	Organizacio nes de servicios deportivos universitario	44	$\alpha>.90$

			Gestión del servicio deportivo, Características del programa de actividades deportivas, Ambiente y comodidad de cuartos de baño/vestidores.			
Nuviala, Tamayo, Fajardo, Ruiz-Alejos, Nuviala y Dalmau, (2017).	modelo EPOD 2.1 adaptado a usuarios de uso libre	8	Entrenador, instalación, material deportivo, actividades, comunicación, personal de la organización, satisfacción y relación calidad/precio.	servicios deportivos de uso libre.	22	$\alpha > 0,877$

Nota. Tabla de elaboración propia

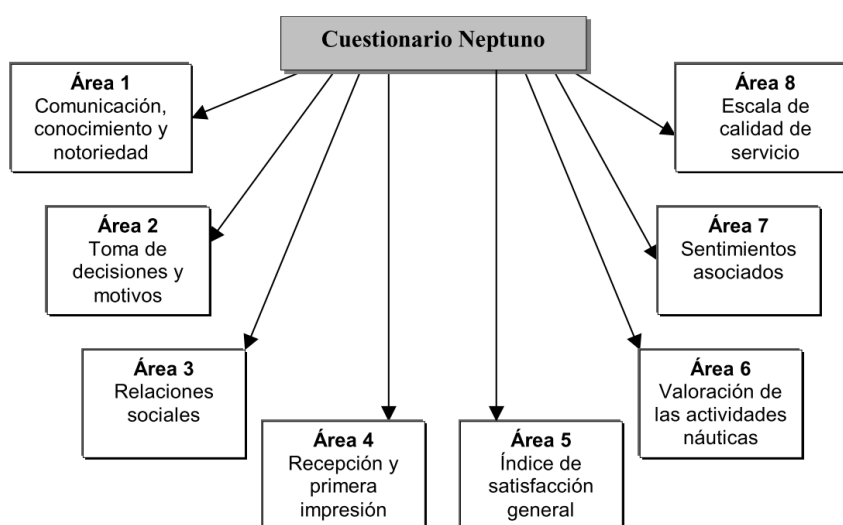
Neptuno-1

Este instrumento de medida se ha utilizado en diferentes trabajos como en los de Luna, Mundina y Gómez (1998), Mundina, García, Calabuig y Balibrea (1998) o Mundina

y Calabuig (1999). La herramienta de medida se mide en áreas temáticas de evaluación que se pueden observar en la siguiente figura. Estas áreas se componen de diferentes ítems con posibilidades de respuesta heterogénea en función de la información solicitada.

Ilustración 1

Áreas que componen el cuestionario Neptuno.



Este instrumento tiene 8 áreas para evaluar

- 1- Comunicación, conocimiento y notoriedad; Se recaba información sobre los canales de comunicación por los cuales se conocen las escuelas.
- 2- Toma de decisiones y motivos; En este punto se toma nota sobre los motivos de asistencia y el proceso de toma de decisiones para asistir a la escuela.
- 3- Relaciones sociales; se cuestiona a los usuarios sobre las relaciones con otras personas durante el uso del servicio.
- 4- Recepción y primera impresión; se testa como fue la recepción y las primeras impresiones de los usuarios.
- 5- Índice de satisfacción general; en este apartado se hacen preguntas generales sobre la satisfacción con el servicio recibido.

- 6- Valoración de las actividades náuticas; se pregunta a los usuarios sobre las actividades náuticas y sus actitudes hacia ella.
- 7- Sentimientos asociados; se incluye una escala diferencial semántico para conocer cuáles han sido los sentimientos de los usuarios en el consumo del servicio.
- 8- Escala de calidad del servicio; se analizan los diferentes elementos que fundamentan el servicio prestado.

Además se incluyen preguntas abiertas incluidas en el cuestionario, se recopila como es preceptivo, información sociodemográfica sobre los usuarios del servicio al final del instrumento (Calabuig, Quintanilla, & Mundina, 2008).

Gestión de la calidad en eventos deportivos

En 2001 Gómez Encinas no define la naturaleza del evento deportivo, solo que este tipo de eventos es similar a cualquier otro y requiere una organización en tanto que la agrupación de individuos con los mismos objetivos que se distribuyan el trabajo eficazmente. Señala la necesidad de hacer planificación, gestión previa al evento, ejecución de lo planificado y del conocimiento de los resultados. Otros autores (Fernández 2005) abordan la organización del evento como acto de gran poder mediático y simbolismo, que busca dar imagen concreta del acontecimiento en si la marca del país.

Lo que diferencia a otros programas de los eventos es su configuración. A partir de ahí, el autor se centra en los diferentes sistemas de competición. Es decir, apunta, igualmente, a los aspectos técnicos deportivos de los eventos deportivos. (Magaz-González & Fanjul-Suárez, 2012)

Egaña en 2015 habla sobre los modelos de gestión de la calidad, utilizando las diferentes características y herramientas de cada uno, nos sirven para evaluar los sistemas de gestión y de su calidad, los cuales permiten elaborar sistemas de mejora con el objetivo de alcanzar la calidad en todos los ámbitos de la organización, y con ello conseguir la máxima eficacia en la gestión. Pero no todos los modelos son aplicables al sector deportivo puesto que cada uno tiene sus características y según su objetivo específico que se busque conseguir será el modelo que se pueda utilizar. González, Merino, Mendo, &

Sánchez, (2011) explican que en la actualidad la gran demanda de las actividades deportivas y la importancia de la gestión en la organización en los diferentes eventos deportivos hacen necesaria la elaboración de un plan estratégico de gestión para buscar la calidad y el bienestar de la población participante. Desde el punto de vista de este planteamiento surge la necesidad de analizar la importancia de la Gestión Integral de la Calidad que podríamos describir como un conjunto de procedimientos y estrategias importantes en la búsqueda de la mejora continua.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

Diseño

Los estudios que no tienen como objetivo examinar un problema de investigación con temas poco explorados son de estudios de carácter no exploratorio. Las investigaciones que miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes son investigaciones de carácter descriptivo (Hernández Sampieri et al. 2014). Trabajos cuantitativos, permiten unificar y analizar datos numéricos sobre variables previamente determinadas y a su vez el estudio transversal se define como la investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población predefinida. Por lo tanto, esta investigación es de carácter no exploratorio, descriptiva, cuantitativa y transversal.

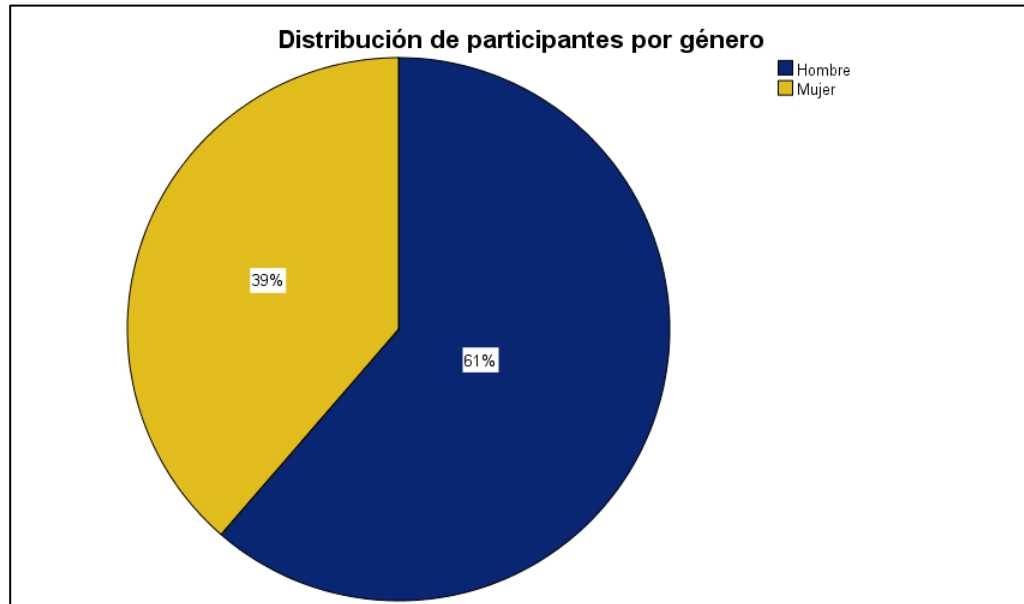
Muestra

El muestreo fue por conglomerados y de forma aleatoria, los participantes son usuarios deportivos universitarios, los cuáles son alumnos regulares de las distintas universidades del país afiliadas al CONDEE (Consejo Nacional del Deporte de la Educación) además de que pertenecen a un equipo representativo de su respectiva universidad.

La muestra total del estudio fue de 308 sujetos de ambos géneros, de los cuáles 188 pertenecen al género masculino (61%) y 120 pertenecen al género femenino (39%), con un rango de edad que oscila entre los 17 y 23 años ($M= 20.84$) ($DE= 1.81$).

Figura 1

Distribución de los participantes por género



Instrumento

Para determinar la calidad percibida en los servicios deportivos universitarios se utilizó el Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Organizaciones de Servicios Deportivos Universitarios (QUNISPORT v.mx). Al igual se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 21.0 para realizar los análisis de datos correspondientes.

A continuación, se describe brevemente el cuestionario QUNISPORT v.mx, el cual está compuesto por 44 ítems cuyas respuestas se compilan mediante una escala con cinco opciones de respuesta, oscilando entre 1 (nada de acuerdo) y 5 (muy de acuerdo). La escala está compuesta de 5 factores: (1) Funcionalidad y confort de las áreas deportivas universitarias; (2) Interacción con el entrenador; (3) Gestión del servicio deportivo; (4) Características del programa de actividades deportivas; (5) Ambiente y comodidad de cuartos de baño/vestidores. Al igual contiene un apartado de seis preguntas de carácter sociodemográfico al final del cuestionario; así como un apartado que permite una

respuesta abierta en el caso de que se quiera realizar alguna observación, comentario o sugerencia.

Este instrumento ha presentado adecuadas propiedades psicométricas para su aplicación. La fiabilidad del instrumento se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach y los análisis factoriales que permiten observar la pertinencia y los índices de bondad y de ajustes, el cual representa la relación entre las variables estudiadas.

Tabla 2

Criterios de pertinencia del análisis factorial exploratorio (AFE)

(Criterios de Pertinencia)	QUNISPORT v.mx
Determinante	.000
KMO	.963
SIG.	.000
Prueba de esfericidad de Bartlett chi-cuadrado	31598.5 (df = 946; p = .000010)

Nota. Fuente: Cuestionario de evaluación de la calidad percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios (qunisport v. mx): programa factor.

Tabla 3*Fiabilidad del instrumento*

Factores	Número de elementos (ítems)	Alfa de Cronbach
1. Funcionalidad y confort de las áreas deportivas universitarias	10	.922
2. Interacción de entrenador	8	.929
3. Gestión de servicio deportivo	5	.967
4. Características del programa de actividades deportivas	9	.880
5. Ambiente y comodidad de cuartos de baño/vestidores	12	.949

Nota. Fuente: Cuestionario de evaluación de la calidad percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios (qunisport v. mx): programa factor.

Procedimiento

Se asistió al evento de la Universiada Nacional 2019 con sede en la Universidad Autónoma de Yucatán en la ciudad de Mérida, Yucatán, lugar donde los 18 días de competencia se solicitaron los permisos correspondientes a los entrenadores de los diferentes equipos de las universidades participantes para la realización de la investigación por medio de sus atletas participantes, de la misma forma se solicitó el permiso a los autores del instrumento QUNISPORT v.mx para la utilización del mismo en la presente investigación.

Una vez otorgados los permisos adecuados, se aplicó el siguiente protocolo y criterios de inclusión: los participantes deben ser alumnos regulares, igualmente deben de pertenecer a un equipo representativo de la misma universidad, además de ser partícipes de la Universiada Nacional 2019

El cuestionario se respondió en tiempos diferentes y / o aleatorios una vez que terminaban sus juegos dentro de la instalación deportiva, en los hoteles de concentración o al salir de su comida en la sala del comedor para atletas de forma individualizada y voluntaria; siempre en presencia del investigador. A los usuarios se les explicaba que su participación sería anónima y desinteresada.

Análisis estadístico

Con los datos obtenidos durante la presente investigación se creó una base de datos y se procedió a su análisis mediante el paquete estadístico SPSSV.21.

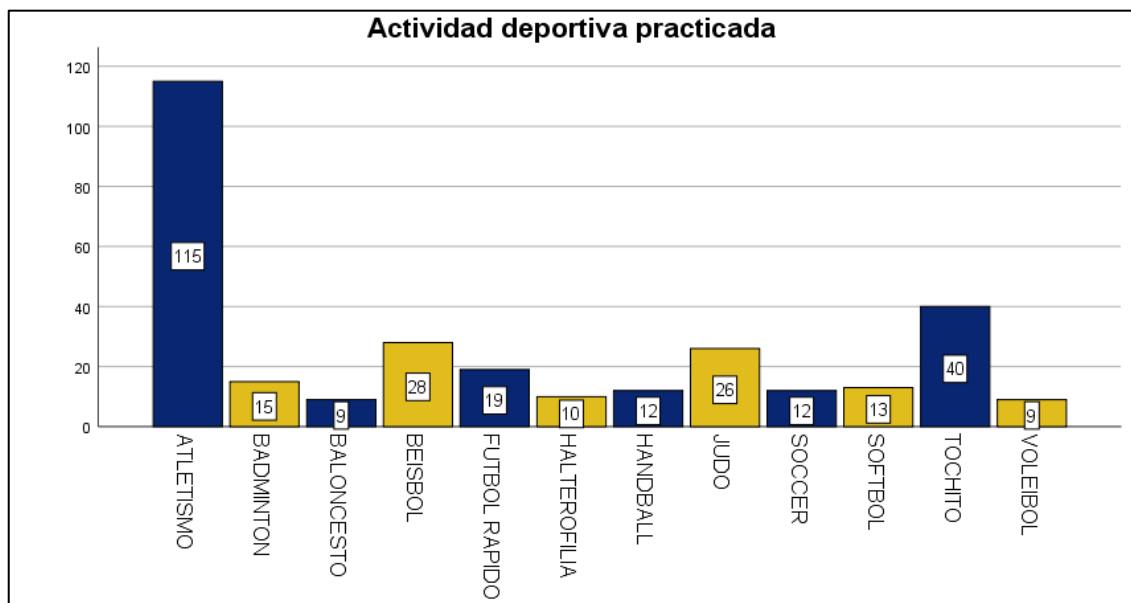
CAPÍTULO III

RESULTADOS

Dentro de los datos socio demográficos de esta investigación, se encuentran preguntas específicas sobre el deporte que practican, puesto a que el evento nacional abarca diferentes deportes. Esto lo podemos observar en las siguientes figuras. Donde 115 practican atletismo, 15 bádminton, 9 baloncesto, 28 béisbol, 19 fútbol rápido, 10 halterofilia, 12 handball, 26 judo, 12 soccer, 13 softbol, 40 tochito y 9 voleibol. (véase figura 2)

Figura 2

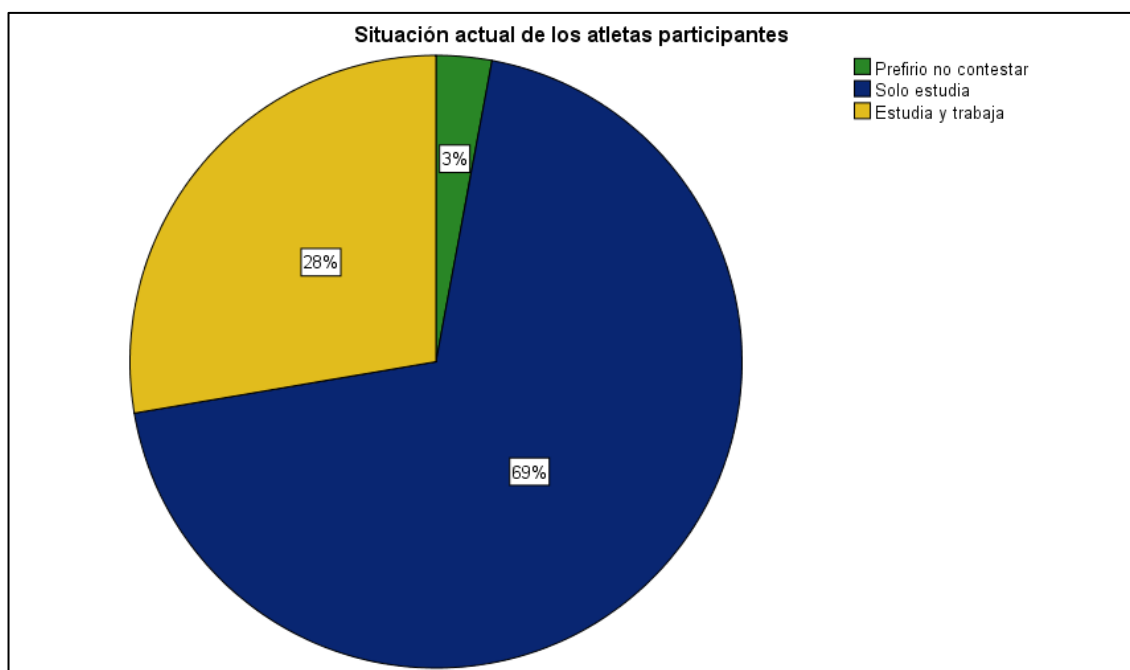
Actividad deportiva practicada.



Respecto a su ocupación (Figura 3) el atleta que asiste a la Universiada Nacional 2019 mayoritariamente solo estudian (69%). Ocupando la segunda posición, se encuentran los atletas que estudian y trabajan (28%). Finalmente tenemos la parte más pequeña de la población la cual decide no contestar este apartado (3%).

Figura 3

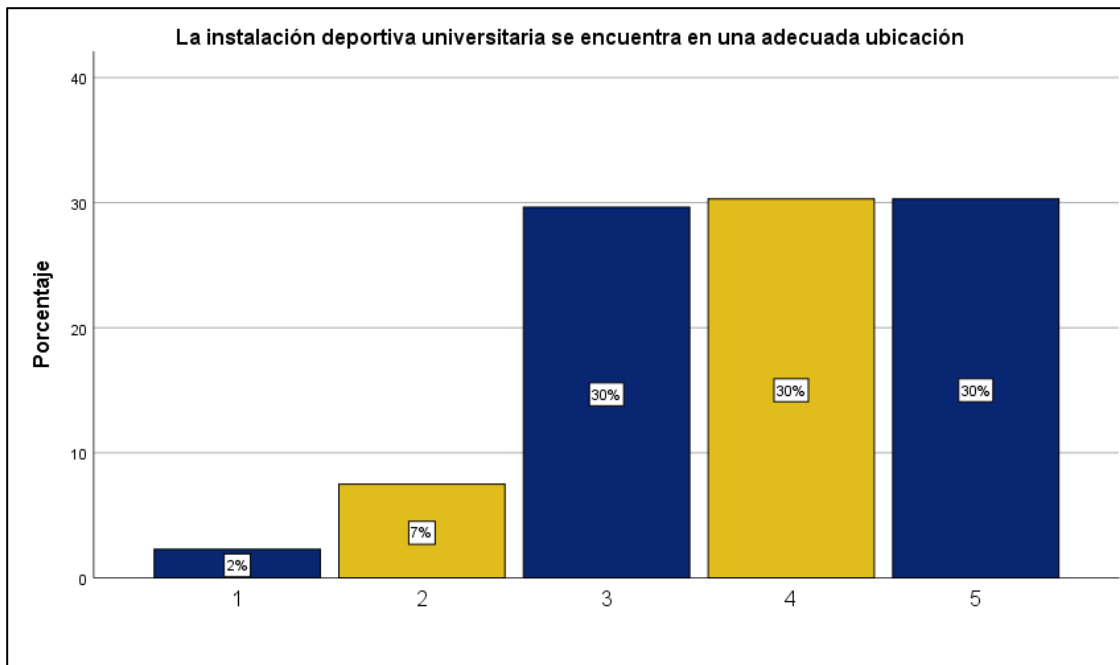
Situación Actual de los atletas participantes.



En la siguiente sección se podrán observar los resultados que respectan a la medición de las instalaciones deportivas universitarias.

Figura 4.

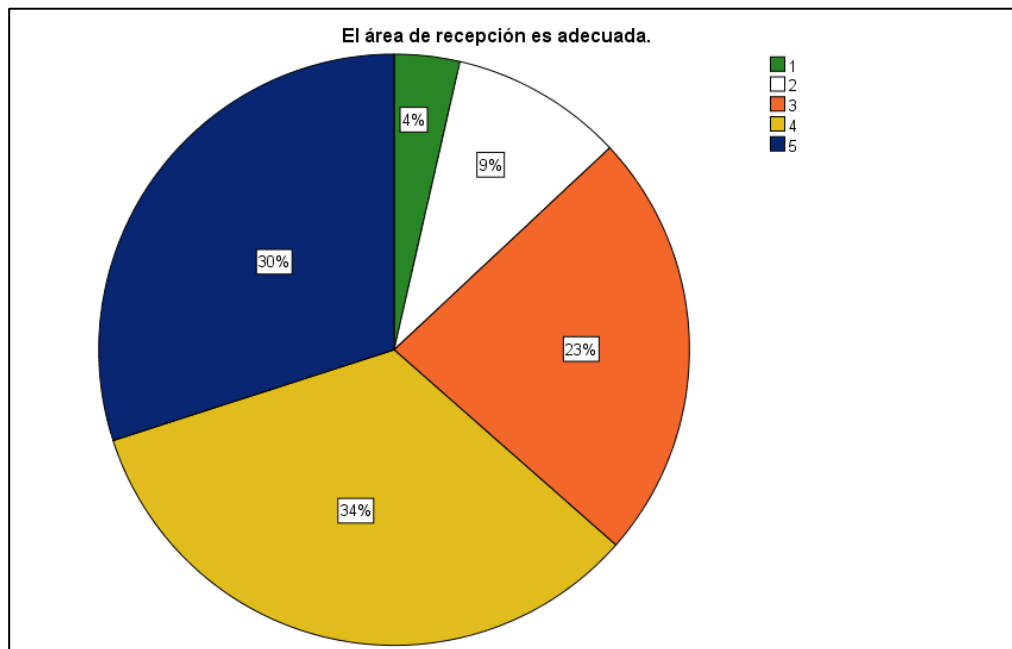
La instalación deportiva universitaria se encuentra en una adecuada ubicación (ítem 1).



La primera pregunta de la evaluación decía que si la ubicación de la instalación deportiva era la adecuada. Tomando en cuenta que el numero 1 significa *Nada de acuerdo* y el numero 5 *Totalmente de acuerdo*. A lo que se respondió.

Figura 5

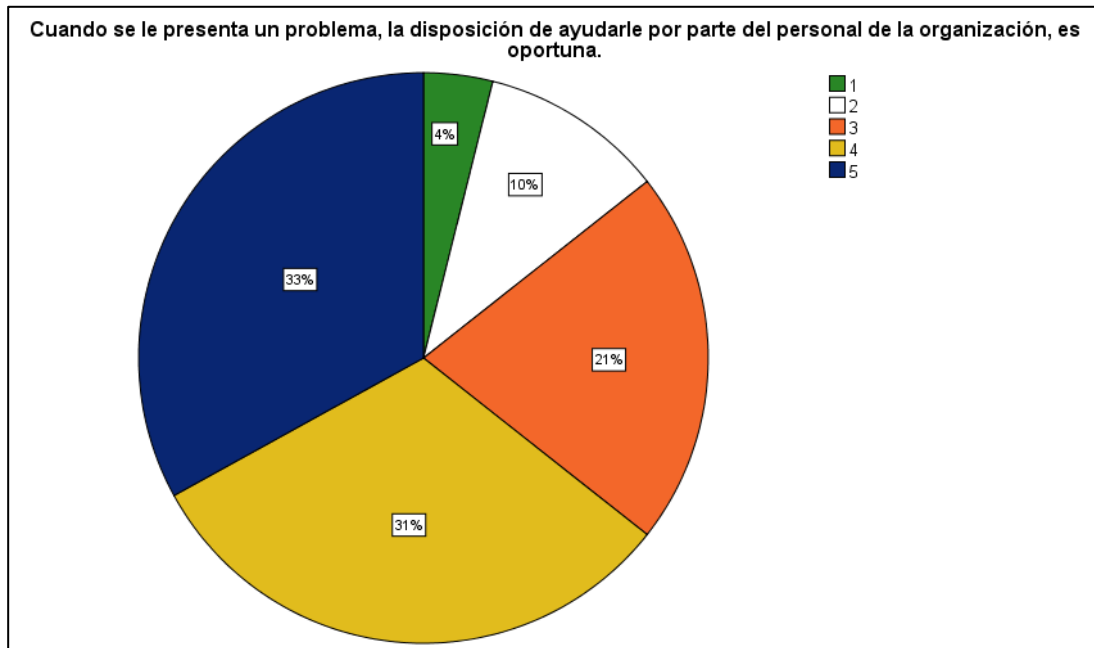
El área de recepción es adecuada (ítem 4).



En el ítem numero 4 *El área de recepción es adecuada*, ha sido bien valorada pues se observa que las respuestas que predominan son el 4 con un 34% y el 5 con 30%. La respuesta neutra fue valorada por 23% de los participantes. 9% de los participantes optaron por el numero 2 y por último solo el 4% no estuvo de acuerdo con que la recepción fuera la adecuada.

Figura 6

Cuando se le presenta un problema, la disposición de ayudarle por parte del personal de la organización, es oportuna (ítem 6).



El ítem 6 *Cuando se le presenta un problema, la disposición de ayudarle por parte del personal de la organización, es oportuna*. El 33% de la población lo valoro en muy de acuerdo siendo este el número 5. El numero 4 fue valorado por el 31% de los encuestados, siendo estas dos las mejores respuestas. La respuesta neutra fue valorada por el 21% de la población. Mientras que las respuestas más bajas fueron el 2 y el 1 con 10% y 4% valoradas por la población.

Figura 7

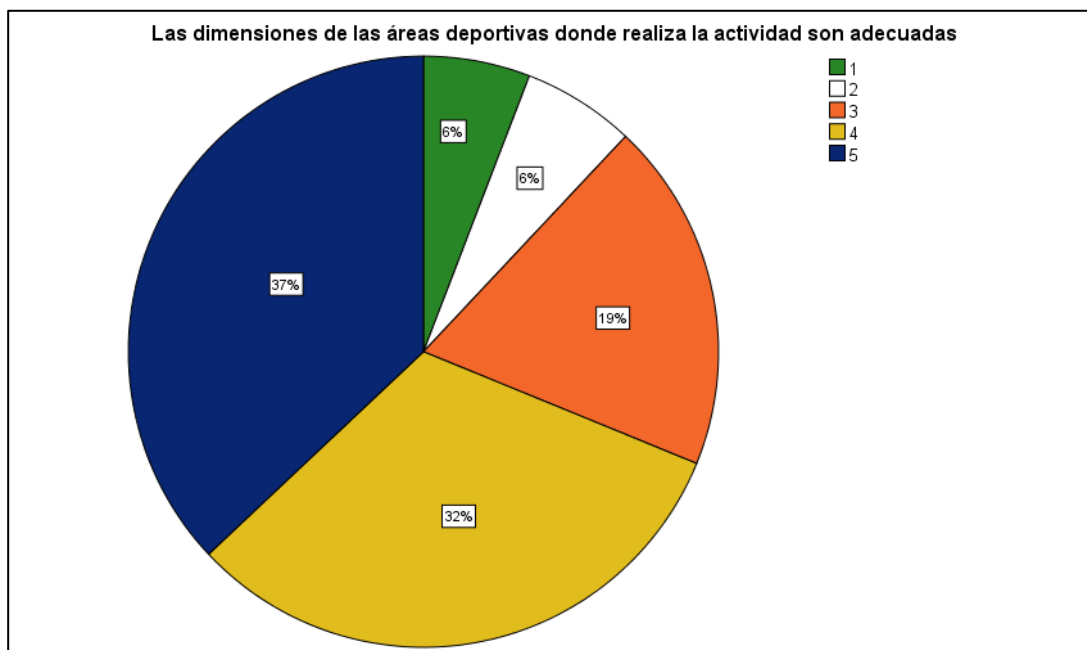
El trato que recibe del personal de la organización es amable (ítem 7).



El trato que recibe del personal de la organización es amable; ítem que fue muy bien valorado ya que el 53% estuvo muy de acuerdo. Seguido del número 4 que fue valorado por el 30%. La respuesta neutra solo fue valorada por el 11%. Solo el 5% optó por el número 2 mientras que nadie eligió el nada de acuerdo.

Figura 8

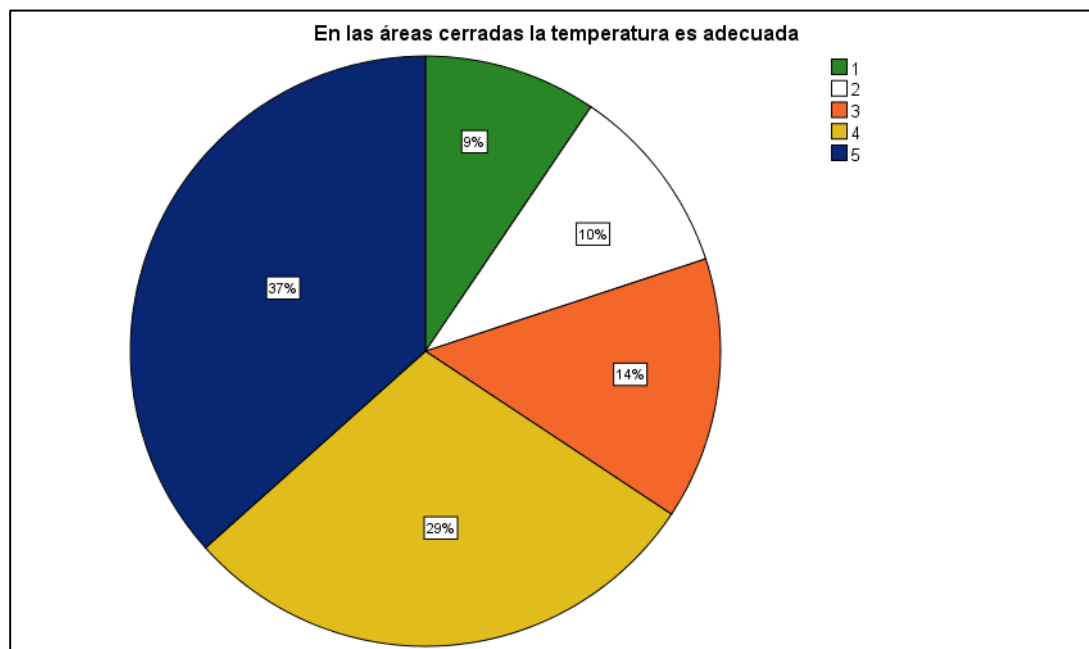
Las dimensiones de las áreas deportivas donde realiza la actividad son adecuadas (ítem 8).



En ítem 8 *Las dimensiones de las áreas deportivas donde realiza la actividad son adecuadas*; 37% de la población estuvo muy de acuerdo. 32% eligió el número 4. Mientras que la respuesta neutra fue valorada por el 19% de la población. Las respuestas menos valoradas fueron las 1 y 2 con 6% cada una.

Figura 9

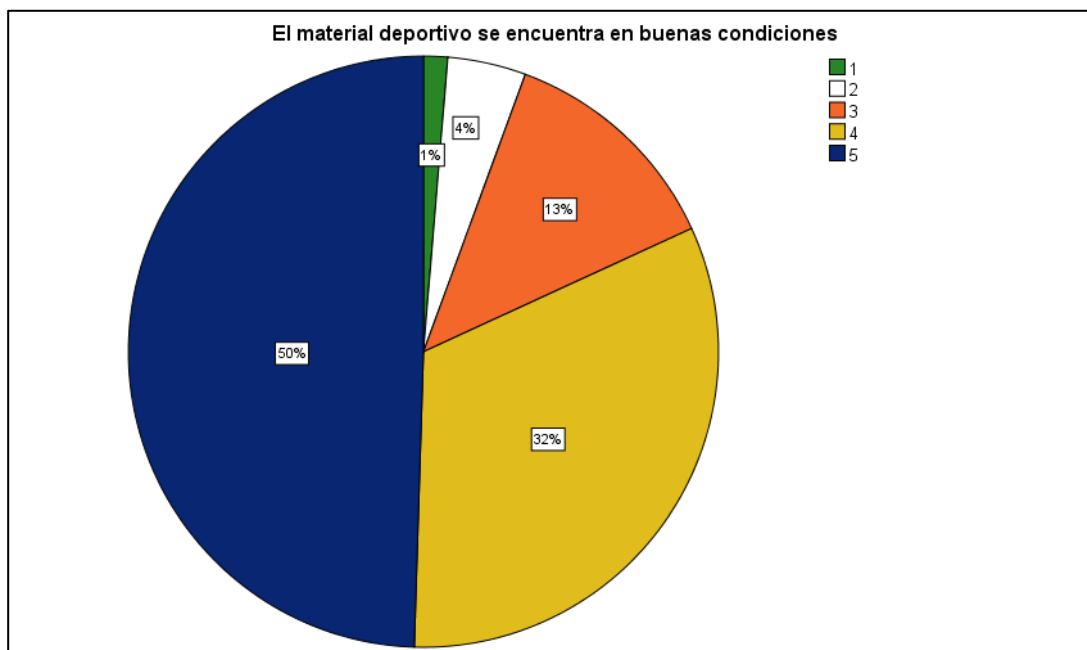
En las áreas cerradas la temperatura es adecuada (ítem 10).



En el ítem 10 *En las áreas cerradas la temperatura es adecuada*; la mejor respuesta valorada fue la de muy de acuerdo con el 37% de la población. 29% optó por el número 4. La respuesta neutra fue valorada por el 14 de la población. 10% se decidió por el número 2 y tan solo el 9% no estuvo de acuerdo con este ítem.

Figura 10

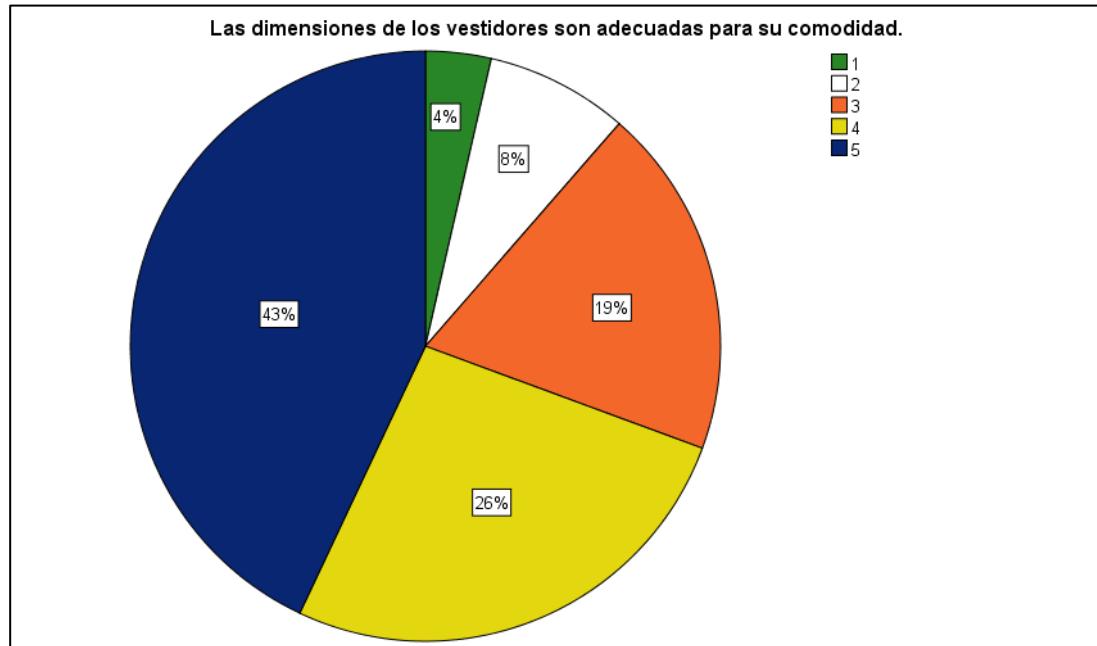
El material deportivo está en buenas condiciones (balones, colchonetas, conos, etc.) (ítem 16).



En el ítem 16 *El material deportivo está en buenas condiciones (balones, colchonetas, conos, etc.)* el 50% de la población estuvo muy de acuerdo con esto. El 32% se decidió por el número 4. 13% eligió la respuesta neutra. 4% decidió el número 2 y tan solo el 1% de la población no estuvo nada de acuerdo.

Figura 11

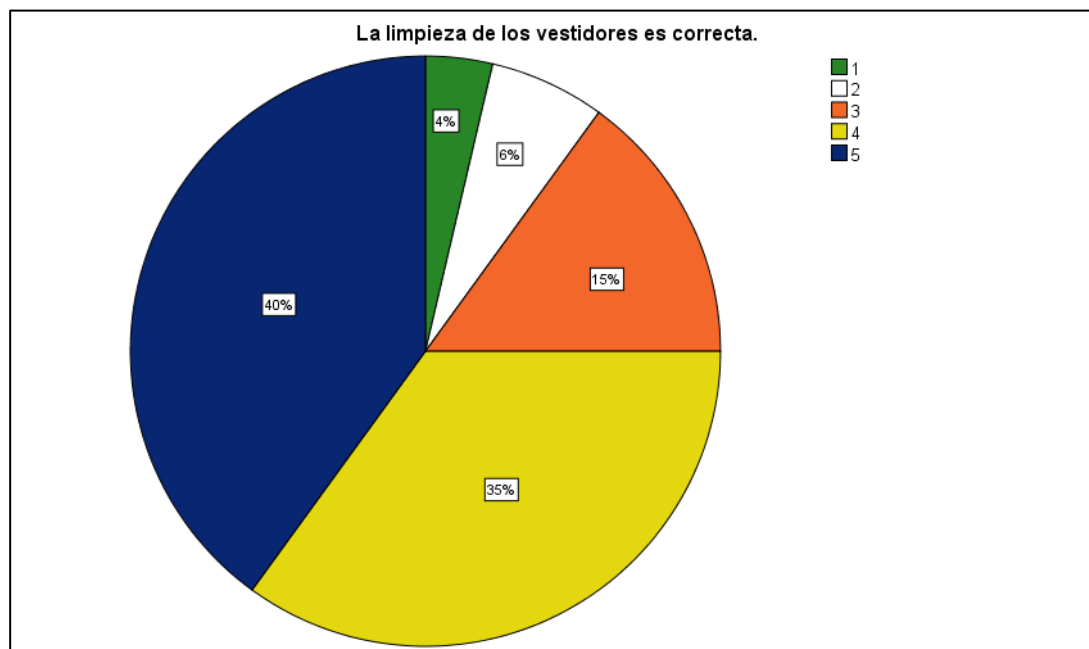
Las dimensiones de los vestidos son adecuadas para su comodidad. (ítem 18).



Las dimensiones de los vestidos son adecuadas para su comodidad fue el ítem 19. El 43% de la población estuvo muy de acuerdo con esto, mientras que el 26% se decidió por el número 4. El 19% de la población se quedó con la respuesta neutra. Un 8% de la población eligió el número 2 y el 4% no estuvo de acuerdo con esto.

Figura 12

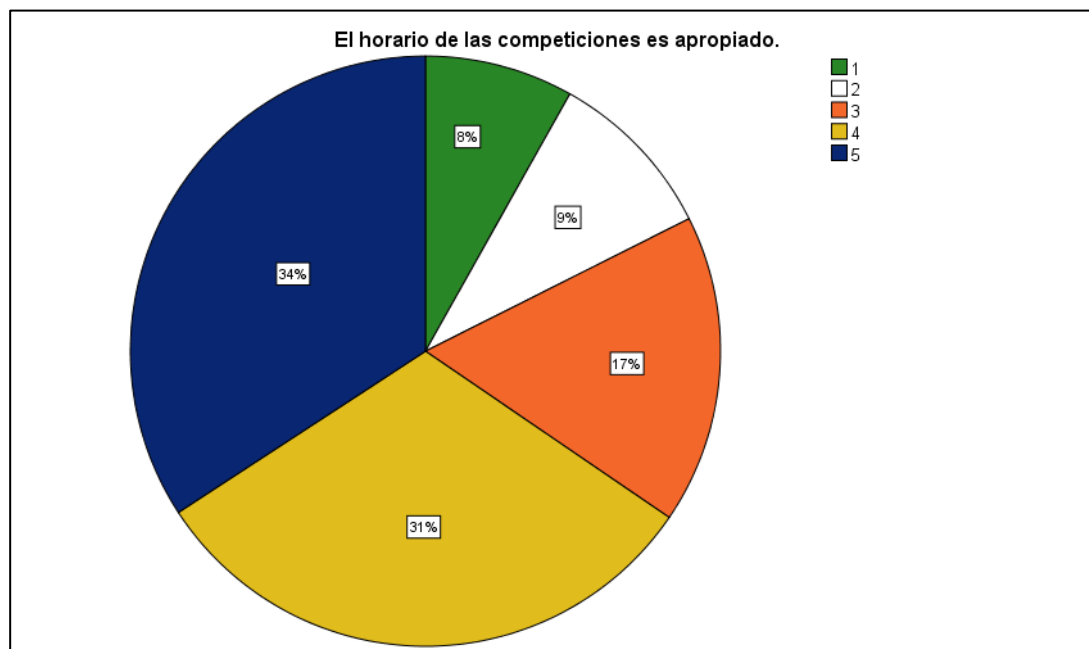
La limpieza en los vestidores es correcta. (ítem 25).



En lo que respecta al ítem de, *La limpieza en los vestidores es correcta*. El 40% de la población estuvo muy de acuerdo con esto. 35% optó por el número 4 de la escala. La respuesta neutra se quedó con el 15% de la población. Mientras que el 6% eligió el número 2 y el 4% no estuvo de acuerdo.

Figura 13

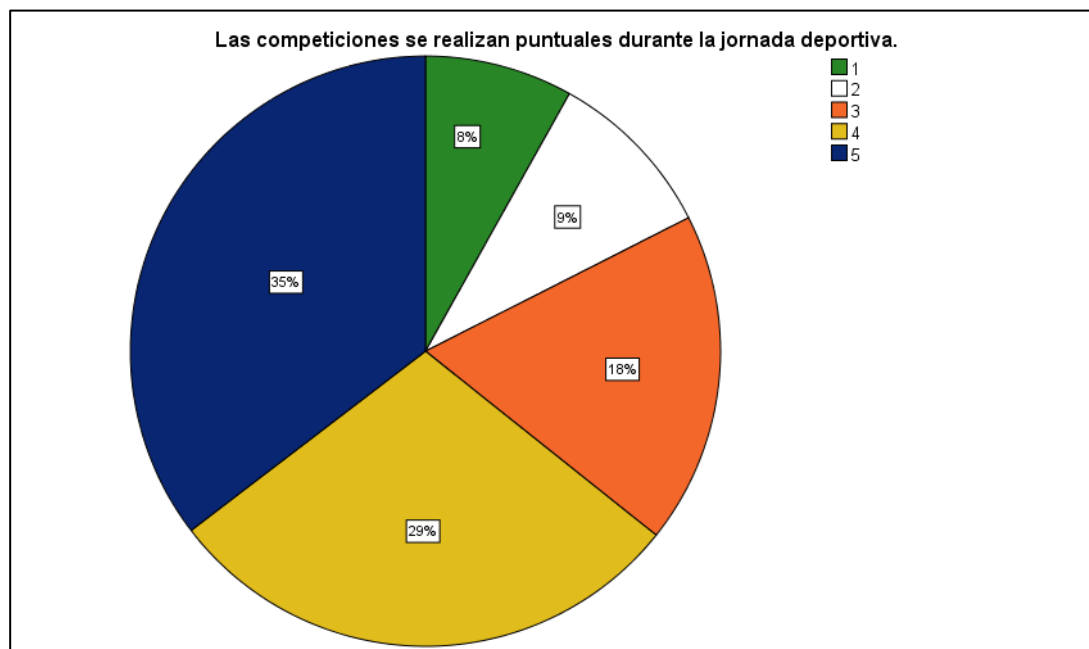
El horario de las competencias es el adecuado. (ítem 26).



En cuanto al *horario de las competencias*; 34% de la población estuvo de acuerdo con esto mientras que el 31% de la población optó por el número 4. 17% se quedó con la respuesta neutra. El número 2 fue elegido por el 9% y tan solo el 8% no estuvo de acuerdo con esta situación.

Figura 14

Las competencias se realizan puntuales durante la jornada deportiva (ítem 29).



Las competencias se realizan puntuales durante la jornada deportiva el cual corresponde al ítem 29. La población es muy de acuerdo con esto ya que el 35% de la población percibió. El 29% eligió el número 4. El 18% se quedó con la respuesta neutra. El 9% y 8% se quedaron con las respuestas 2 y 1 respectivamente.

Figura 15

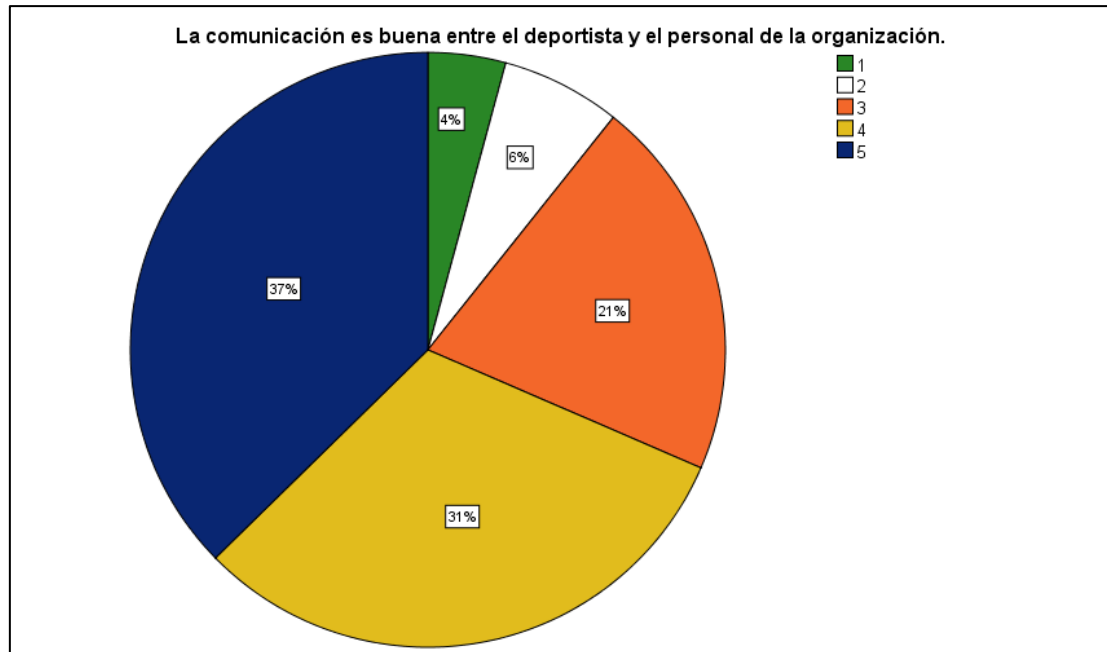
La organización de las competencias en las que participa se ajusta a sus necesidades (ítem 30).



En tanto a *La organización de las competencias en las que participa se ajusta a sus necesidades*. El 27% estuvo muy de acuerdo, pero la población mayoritaria se inclinó por el número 4 siendo el 35% de estos. La respuesta neutra se queda con el 22% de la población. Mientras que el número 2 fue valorado por el 10% de la población y solo el 7% no estuvo de acuerdo con esto.

Figura 16

La comunicación es buena entre el deportista y el personal de la organización (ítem 31).



Por último, tenemos el ítem 31 el cual consta de lo siguiente; *La comunicación es buena entre el deportista y el personal de la organización.* la mayor parte de la población lo valoro de buena forma, siendo el 37% los que estuvieron muy de acuerdo. Seguido del número 4 con el 31%. 21% se quedó con la respuesta neutra. Para el número 2, el 6% de la población se quedó esto y finalmente el 4% no estuvo de acuerdo con esto.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

La Universiada Nacional en México es una de las justas nacionales de carácter multideportivo más importantes del país. A lo largo de los años se le ha tomado más importancia ya que esta competencia podría ser un parte aguas para los atletas estudiantes que pasan del nivel universitario al profesionalismo. En diferentes ciudades del país, las universidades, así como los estudiantes tienden a tener una preparación a más de 6 meses por buscar un lugar en la justa nacional.

Estudios como los de Adillon y Fransi (2003) y Cronin, Brady y Hult (2000) nos dicen que la empresa u organización debe de conocer a la perfección las expectativas de sus clientes para que se pueda estructurar de una mejor manera la calidad de un servicio y que las percepciones del servicio son de vital importancia para que la organización tenga éxito, pues se relacionan con la satisfacción de lealtad y las intenciones futuras de los clientes. Entonces, a partir de los hallazgos encontrados, aceptamos que el evento de la Universiada Nacional con sede en la ciudad de Mérida, Yucatán 2019 cumple con las expectativas que los usuarios esperaban. Lo cual no dice que en relación al estudio de Duque (2005) una buena evaluación de calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente, es decir, con su satisfacción y de esta manera aceptamos que, según los resultados obtenidos en nuestra investigación, los organizadores del evento están debidamente preparados para llevarlo a cabo.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene García y colaboradores en 2012 en relación al instrumento *CALIDFIT*, el cual es un instrumento que nos sirve para medir la calidad y es predictor de la satisfacción de los clientes. Los procedimientos

estadísticos garantizan su validez y fiabilidad, para que gerentes puedan detectar mayor o menor calidad percibida por los usuarios y a partir de esta poder corregir y conseguir una mayor satisfacción.

Otros autores, como Calabuig, Mundina & Crespo (2010) mencionan que la elaboración de una escala de calidad de servicio percibida puede ser adaptada a distintos contextos con facilidad. Así como en la presente investigación, el instrumento utilizado fue adaptado con desenvoltura para el evento multideportivo en relación a la medición de la percepción de la calidad tomando en cuenta que el *EVENTQUAL* es dirigido a los espectadores y el *QUNISPORT* a los atletas.

En otro estudio realizado por Calabuig y colaboradores (2010) analizan, a través de un cuestionario, las distintas dimensiones de la calidad y del valor percibido en la predicción de la satisfacción del espectador de una competición de atletismo. Al igual que nuestra investigación busca la percepción de la calidad del servicio en un evento deportivo nacional.

CAPITULO V

CONCLUSIÓN

En los últimos años las Universidades en México han optado por incorporar dentro de sus objetivos el promocionar la práctica de la actividad física, así como el deporte entre la comunidad universitaria y general, esto con el fin de crear conciencia de los beneficios que la práctica de actividad física pudiera tener en términos de salud, así como de calidad de vida.

Por tal motivo, el CONDDE cuenta con diversos servicios deportivos entre los cuales destacan ligas universitarias, programas de activación física, pero lo más destacado la Universiada Nacional. Es en este evento al cual, se destina una cantidad importante de recursos humanos, materiales y financieros, con el propósito de crear hábitos saludables en la comunidad universitaria y también ofrecer servicios de calidad que cumplan con los intereses de los usuarios.

El hecho de conocer la satisfacción del cliente nos ayudara a tener una visión más amplia de la calidad del servicio que se está ofreciendo, de esta manera podremos observar los puntos fuertes del servicio de igual forma los puntos débiles y eso también nos ayudara. Con los resultados obtenidos, podremos observar a profundidad si es necesario mejorar algún aspecto negativo, considerando que sea necesario hacer un seguimiento y el saber por qué suceden las cosas. Así nos sería posible mejorar algún área y en caso de que existieran sugerencias revisar si puede aplicarse para el desarrollo de los próximos eventos.

Por tal motivo en la presente investigación se plantea como objetivo general se evaluar la calidad percibida por los usuarios de la Universiada Nacional 2019. Para esto se utilizó un cuestionario de evaluación percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios QUNISPORT v.mx, el cual se aplicó en distintos momentos del evento con la participación de diferentes muestras de usuarios en los diversos deportes que participaron en dicho evento.

En la presente investigación, los servicios ofrecidos por la Universidad Autónoma de Mérida en conjunto con el CONDDE fueron bien valorados por parte de los usuarios participantes que asistieron a los diferentes deportes de la justa nacional. Esto fue una contribución determinante para el logro de la fidelidad y satisfacción del comité organizador.

En este contexto, la presente investigación, las percepciones de los usuarios ofrecen algunos indicios a los gestores del comité organizador de donde atender para mejorar la calidad del servicio. De esta forma, los participantes señalan que el área de recepción es adecuada, así como cuando se les presenta una problemática, el personal de la organización les ayuda de manera oportuna bajo trato amable.

En la siguiente dimensión el cual hace referencia a las instalaciones deportivas, los usuarios perciben que las dimensiones de las áreas donde se realiza la actividad y la temperatura en las áreas cerradas son las más apropiadas.

La dimensión referida a los vestidores nos indica que los espacios de estos eran adecuados y tenían la limpieza necesaria para la comodidad de los atletas.

Respecto a las competencias, el horario en el que se llevaron a cabo los eventos fueron los más adecuados y a su vez si eran realizados puntualmente. Por último, los usuarios percibían que la comunicación entre el deportista y el personal de la organización era pertinente.

Estos resultados se deben de tomar como un indicador por parte del personal directivo del CONDDE, ya que contribuirán a la mejora continua de próximos eventos.

De los resultados obtenidos podemos concluir que los servicios ofrecidos en la Universiada Nacional 2019 son percibidos como de calidad, ya que en la mayoría de los ítems un porcentaje alto de atletas indican que estuvieron conformes y satisfechos.

De manera general se puede decir que los usuarios están conformes con el servicio brindado, con algunas excepciones pero estas son posibles de reforzar, mientras que los criterios bien valorados se deberían de mantener así y si fuera posible reforzarlos.

REFERENCIAS

- Andreff, W. (1981). Le prix du spectacle sportif et le comportement du spectateur”. Le spectacle sportif. Paris. Presses Universitaires de France, 60-83. *Presses Universitaires de France*,, 60-83.
- Berrocal, M., Morales, V., Morquecho-Sanchez, R., & Hernandez, A. (2013). Evaluación de la calidad en el área de educación física en un centro de enseñanza secundaria y bachillerato. *Revista Iberoamericana de psicología del ejercicio y deporte*, 411-427.
- Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J., & Gallardo, L. (2010). Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 577-593.
- Calabuig, F., Mundina, J., & Crespo, J. (2010). Eventqual: una medida de la calidad percibida por los espectadores de eventos deportivos. *RETOS. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 66-70.
- Calabuig, F., Quintanilla, I., & Mundina, J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 25-43.
- Calleja, M. (2007). La gestión de la calidad total en el centro de promoción del Comercio Exterior de Cuba . *Ciencias de la informacion* , 71-76.

- Camisón, C., Cruz , S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Prentice Hall .
- Campos, A. (2007). Los profesionales de la actividad física y del deporte como elemento de garantía y calidad de los servicios. *Cultura, Ciencia y Deporte*, 3(7), 51-57.
doi:10.12800/ccd.v3i7.150
- Cronin , J., Brady, M., & Hult, T. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 193-218.
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de la Salle*, 80-99.
- Desbordes , M. (2000). *Gestion du sport*. Éditions Vigot.
- Díaz, O. (2015). *La administración en el deporte*. Barcelona: Paidotribo.
- Duque, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias*, 64-80.
- Egaña, Y. (2015). *Gestión de la Calidad en el Deporte*. Universidad el Pais Vasco.
- Espinoza, O., & González, L. (2006). El Modelo de Gestión de Calidad Total: Mito o Realidad. *ResearchGate*, 1-13.
- Fernandez, J. (2010). *Vademécum de protocolo y ceremonial deportivo*. Paidotribo.
- Fernández, M. (2014). El impacto turístico de los eventos deportivos: Un estudio de caso. *Cuadernos de Turismo*, 59-76.

- Fontalvo, T., & Vergara Schmalbach, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. e-libro.
- Gadea, E., Morquecho- Sanchez, R., Pérez, J., & Morales, V. (2018). Adaptación del cuestionario SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio educativo en la asignatura de Cultura Física y Salud en México. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 150-162.
- Galvis, F. (2013). *Slide Share*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/federicogalvis/la-excelencia-en-la-gestin-deportiva-54713908>
- García , R., Chica, E., Hernández , A., & Morales, V. (2011). Evaluación de la calidad percibida en programas de voluntariado deportivo: Un estudio piloto. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 163-170.
- García, J., Cepeda, G., & Martín, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología del Deporte*, 309-319.
- Gómez , M., & Cristóbal, E. (2003). Modelos de evaluación de la calidad percibida: Un análisis de fiabilidad y validez aplicado a los establecimientos virtuales. *Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa*, 1-18.
- Gomez , V. (2001). Organización de Eventos en la Naturaleza. *Planificación de Eventos Deportivos Internacionales*.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 36-44.

- Heinemann, K. (1998). *Introducción a la Economía del Deporte*. Barcelona: Paidotribo.
- Hernandez , R., Fernandez, C., & Batista, M. (2004). *Metodología dela investigación*. McGraw Hill .
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Comunidad Valenciana : Diaz de Santos, S.A.
- Magaz, A., & Fanjul, J. (2012). Organización de eventos deportivos y gestión de proyectos: Factores, fases y áreas. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.*, 33.
- Medina, A., Nogueira, D., & Hernández, A. (2009). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. *EíDOS*, 65-72.
- Mestre, J. (1995). *Planificación deportiva. Teoría y práctica*. Inde.
- Miranda , F., Chamorro, A., & Rubio , S. (2012). *Introducción a la gestion de calidad*. Delta Publicaciones.
- Morales, V., & Hernandez, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Demos*.
- Morales, V., Hernández , A., & Blanco , Á. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: Adaptación del Modelo SERVQUAL1. *Revista de Psicología del Deporte*, 137-150.
- Morquecho-Sanchez, R., Morales, V., Ceballos, O., & Medina, R. (2016). Cuestionario de Evaluación de la Calidad Percibida en Organizaciones de Servicios Deportivos

- Universitarios (QUNISPORT V.MX): Programa Factor. *Revista Iberoamericana de Psicología del ejercicio y Deporte.*, 271-277.
- Mosquera, D., Patiño, O., Sánchez, D., Agudelo, J., Ospina, D., & Bermúdez, J. (2019). Factores asociados a la calidad en el servicio en Centros de Acondicionamiento Físico a partir del modelo SERVQUAL. *Revista CEA*, 13-32.
- Mullin, B., Hardy, S., & Sutton, W. (2014). *Sport Marketing*. United States of America : Human Kinectics.
- Parasuraman, A., Berry , L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml , V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 201-230.
- Quintanilla, I. (2002). *Psicología social del consumidor*. Valencia: Promolibro.
- Reboloso, E. (1999). La evaluación de la calidad como estrategia de supervivencia y futuro de la universidad. *Universidad de Almería: Servicio de Publicaciones*.
- Sánchez, C. (2013). *El Economista*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/deportes/Mexico-retrasado-en-cuestiones-de-gestion-deportiva-20130731-0043.html>

- Santos , L., & Álvarez , L. (2007). Gestión de la calidad total de acuerdos con el modelo EFQM: Evidencias sobre sus efectivos en el rendimiento empresarial . *Universia Business Review*, 76-89.
- Santos, H. (2002). Aplicación de los principios de la gestión de la calidad total en el Equipo de Servicios de Traductores e Intérpretes. *Acimed* , 54-53.
- Suárez, M., & Miguel, J. (2009). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Pecunia*, 285-311.
- Szymanski, S. (2009). *Playbook and checkbooks*. New Jersey : Princeton University Press.
- Zardoya, A., Guevara , I., Garcia , J., & Marzo , M. (2004). Gestión de la calidad en los servicios sanitarios: Caso de Auto evaluación según el EFQM. *Revista iberoamericana de contabilidad de gestión*, 3-40.

ANEXOS

ANEXO 1. Cuestionario de calidad percibida QUNISPORT.



QUNISPORT V.MX

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN ORGANIZACIONES DE SERVICIOS DEPORTIVOS UNIVERSITARIOS

*Autores: Raquel Morquecho-Sánchez¹, Verónica Morales-Sánchez²,
Rosa Medina-Rodríguez¹ & Antonio Hernández-Mendo²*

Universidad Autónoma de Nuevo León, México¹

Universidad de Málaga, España²

(UNIVERSIADA NACIONAL)

El presente cuestionario pretende *evaluar y mejorar la calidad de los servicios deportivos universitarios* que usted utiliza en la actualidad, por lo que resulta importante conocer su *opinión sobre dichos servicios*. Su participación es totalmente voluntaria y anónima, por lo que le solicitamos su colaboración para contestar dicho cuestionario. Es necesaria la *máxima sinceridad*, pues no existen respuestas correctas o incorrectas, verdaderas o falsas. Es importante no dejar ninguno de los ítems o preguntas sin responder.

Indíquenos hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las preguntas, teniendo en cuenta que la *casilla 1* significa que está ***nada de acuerdo***, mientras que la *casilla 5* significa que está ***muy de acuerdo***. Si desea realizarnos alguna ***observación o sugerencia***, puede hacerlo en el apartado correspondiente, situado *al final del cuestionario*. **Muchas gracias por su colaboración.**

Nada de acuerdo				Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

La instalación deportiva universitaria se encuentra en una adecuada ubicación.	1	2	3	4	5
Le resulta sencillo llegar a la instalación deportiva universitaria.	1	2	3	4	5
Las áreas verdes son confortables.	1	2	3	4	5
El área de recepción es adecuada.	1	2	3	4	5
El control de usuarios, en recepción, es sencillo.	1	2	3	4	5
Cuando se le presenta un problema, la disposición de ayudarlo por parte del personal de la organización, es oportuna.	1	2	3	4	5
El trato que recibe del personal de la organización es amable.	1	2	3	4	5
Las dimensiones de las áreas deportivas donde realiza la actividad son adecuadas.	1	2	3	4	5
La acústica/sonido de las áreas cerradas es adecuada.	1	2	3	4	5
En las áreas cerradas la temperatura es adecuada.	1	2	3	4	5
La iluminación de las áreas deportivas es correcta.	1	2	3	4	5
En las áreas cerradas la ventilación es adecuada.	1	2	3	4	5
La limpieza de las áreas deportivas es correcta.	1	2	3	4	5
Las áreas deportivas son seguras.	1	2	3	4	5

El material deportivo es apropiado para realizar la actividad deportiva (canastas, porterías, duelas, pavimentos, etc.).	1	2	3	4	5
El material deportivo está en buenas condiciones (balones, colchonetas, conos, etc.).	1	2	3	4	5
Existe suficiente material deportivo para llevar acabo la actividad deportiva.	1	2	3	4	5
Las dimensiones de los vestidores son adecuadas para su comodidad.	1	2	3	4	5
Los baños/sanitarios están localizados fuera de la zona de regaderas.	1	2	3	4	5
La ventilación de los baños es adecuada.	1	2	3	4	5
La temperatura del agua de las regaderas es confortable.	1	2	3	4	5
La ventilación de los vestidores es adecuada.	1	2	3	4	5
La iluminación de los vestidores es correcta.	1	2	3	4	5
La temperatura de los vestidores es confortable.	1	2	3	4	5
La limpieza de los vestidores es correcta.	1	2	3	4	5
El horario de las competencias es apropiado.	1	2	3	4	5
La duración de las competencias es adecuada.	1	2	3	4	5
Le ha sido fácil obtener información sobre las diferentes competencias ofertadas.	1	2	3	4	5
Las competencias se realizan puntuales durante la jornada deportiva.	1	2	3	4	5

La organización de las competencias en la que participa se ajusta a sus expectativas.	1	2	3	4	5
La comunicación es buena entre el deportista y el personal de la organización.	1	2	3	4	5
Las indicaciones del personal de la organización son claras	1	2	3	4	5

Datos Sociodemográficos				
Institución educativa de procedencia:				Edad:
Género (marque con una X)	Hombre		Mujer	Lugar de nacimiento:
Deporte en que compite:				
¿Cuánto tiempo lleva practicando el deporte?				

¿Cuál es tu nivel de estudios? (marque con una X)	
Preparatoria	
Carrera técnica	
Licenciatura	
Otros (especifique):	

		Situación Actual:
Observaciones/ Sugerencias		
		Estudia y trabaja

ANEXO 2. Evidencias del trabajo de campo en la aplicación de encuestas.



EVALUACIÓN DE PRACTICAS



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

Evaluación de Desempeño de la Práctica

Datos del alumno:

Matrícula:	1980936
Nombre del Alumno:	VICTOR ANORES PAOLINA URQUI
Programa educativo:	MAESTRIA EN ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE
Orientación:	GESTION DEPORTIVA

Datos de la Empresa:

Empresa/Institución:	DIRECCIÓN DE DEPORTES DE LA UANL
Departamento/Área:	JEFATURA DE EQUIPOS REPRESENTATIVOS

Evaluación

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Asistencia	✓			
Conducta	✓			
Puntualidad	✓			
Iniciativa	✓			
Colaboración	✓			
Comunicación	✓			
Habilidad	✓			
Resultados	✓			
Conocimiento profesional de su carrera	✓			

Observaciones:

[Firma]

MAZARUA LARZA
Nombre y firma del Tutor
responsable de la práctica

JEFFER RE-REPRESENTATIVOS
Puesto del Tutor responsable
de la práctica



Sello de la institución/dependencia
DIRECCION DE DEPORTES



"Educación de clase mundial,
un compromiso social"

Avenida Universidad s/n, Ciudad Universitaria, CP. 66455
San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México
Tels: (81) 13.40.44.50 13.40.44.51
fod@uanl.mx / www.fod.uanl.mx

RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO

L.E.D. Víctor Andrés Padilla Urquidi

**Candidato para obtener el Grado de Maestría en Actividad Física y
Deporte Con orientación en Gestión Deportiva**

Título de la investigación: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EVENTOS
DEPORTIVOS CASO: UNIVERSIADA NACIONAL 2019.

BIOGRAFIA

Nací el 14 de noviembre del año de 1995 con buen historial en relación al deporte como académico.

En el ámbito deportivo con experiencias internacionales en el béisbol y softbol. En béisbol con experiencia en los Estados Unidos donde fui becado para estudiar la preparatoria. Participo en ligas instruccionales con la organización de Saraperos de Saltillo para la Liga Mexicana de Béisbol, además de 4 participaciones en Universiada Nacional representando a la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. También tuve participaciones en olimpiadas nacionales en Béisbol tanto como en Softbol representando al estado de Chihuahua, siendo más sobresaliente en el Softbol y así tener participaciones internacionales representando a México en selecciones juveniles.

Académicamente, egrese de la preparatoria Faith Christian Academy en Texas, Estados Unidos. Inmediatamente después ingresé a la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez donde realice mis estudios durante 4 años para obtener el grado de Licenciado en Entrenamiento Deportivo.

Con experiencia laboral, he trabajado en albercas como salvavidas y como maestro de natación desde la iniciación hasta en el nivel superior en la licenciatura de ciencias del ejercicio en la Facultad de Organización Deportiva donde, además, también impartí la clase de béisbol. En Ciudad Juárez he trabajado en escuelas de béisbol para niños y adolescentes como instructor.